



B en W-voorstel

portefeuillehouder
Burgemeester

begrotingsprogramma
3 Bestuur en veiligheid

b en w-vergadering

agendapunt

bijlage(n)

rol raad

Ter kennisneming

onderwerp

Overzicht klachten 2017

INHOUD VOORSTEL

Kennismemen van het overzicht van de klachten over de bejegening door de gemeente Rheden in 2017

1 Wat is de aanleiding?

Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de klachten over de bejegening door de gemeente Rheden. Dit overzicht geeft een beeld van de aard van de klachten en de wijze van afdoening.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Verordening Interne afhandeling klachten

3 Wat willen wij bereiken?

Met het opstellen van een jaaroverzicht wordt beoogd inzage te geven in de beleving van burgers ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente.

4 Wat gaan wij ervoor doen?

Uit het overzicht blijkt dat geconstateerd kan worden dat het aantal formele klachten sterk gedaald is ten opzichte van 2016. In 2016 werden 42 klachten ingediend, in 2017 28 klachten. In voorgaande jaren werden gemiddeld 30-35 klachten ingediend.

Er zijn zeven klachten gegrond verklaard, zes klachten zijn ongegrond verklaard en één klacht is deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. Het aantal klachten (9) dat na uitleg van de klachtenprocedure niet wordt doorgezet of op verzoek van klager niet via de klachtprocedure wordt afgedaan, is iets gedaald ten opzichte van 2016 (14 in 2016). In plaats daarvan wordt voor deze laatste categorie klagers een verhelderend gesprek georganiseerd met bijvoorbeeld de behandelende afdeling.

Dit jaar is het aantal klachten (2) dat buiten behandeling is gelaten op grond van wet- en regelgeving iets gestegen (1 in 2016). Daarnaast zijn er twee klachten buiten behandeling gelaten en zijn deze klachten doorgestuurd naar de bevoegde instanties.

In 2017 zijn twaalf klachten binnen de termijn van zes weken afgehandeld (19 in 2016). Drie klachten zijn binnen tien weken afgehandeld (8 in 2016). Negen klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld (10 in 2016). Daarnaast is bij de openstaande klacht de wettelijke termijn al verstreken. Van drie klachten kan niet achterhaald worden wanneer deze daadwerkelijk afgehandeld zijn. Geconcludeerd kan worden dat in ieder geval tien klachten niet binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld (14 in 2016). Het blijft moeilijk om klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen. Dit is niet klantvriendelijk.

Wat verder opvalt is dat na april 2017 er geen klachten door de klachtcoördinator zijn ontvangen over het team Toegang van het Domein Sociaal. In de besluiten van de betreffende afdeling staat dat voor klachten over de omgang of de werkwijze van de consulente contact kan worden opgenomen met de teammanagers Toegang Sociaal Domein via het Sociaal Meldpunt. Dit is in strijd met de verordening waarin geregeld is dat klachten ingediend worden bij de klachtcoördinator.

De daling van het aantal klachten is wellicht hierdoor te verklaren. In 2016 werden zeventien klachten ingediend tegen zes klachten in het eerste kwartaal van 2017.

5 Wat gaat het kosten?

n.v.t.

6 Wat zijn de risico's?

n.v.t.

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

n.v.t.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

Voorheen werd in het burgerjaarverslag vermeld hoeveel klachten zijn behandeld en hoeveel klachten vervolgens zijn voorgelegd aan de ombudscommissie. In de jaarrekening zullen de cijfers worden meegenomen.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

n.v.t.

De Steeg,